



**Relatório Consolidado
do Sistema de Gestão de Ouvidorias**

Período de 01/03/2009 a 15/03/2009

**Coordenação
SEAS - Secretaria Especial de Articulação Social**

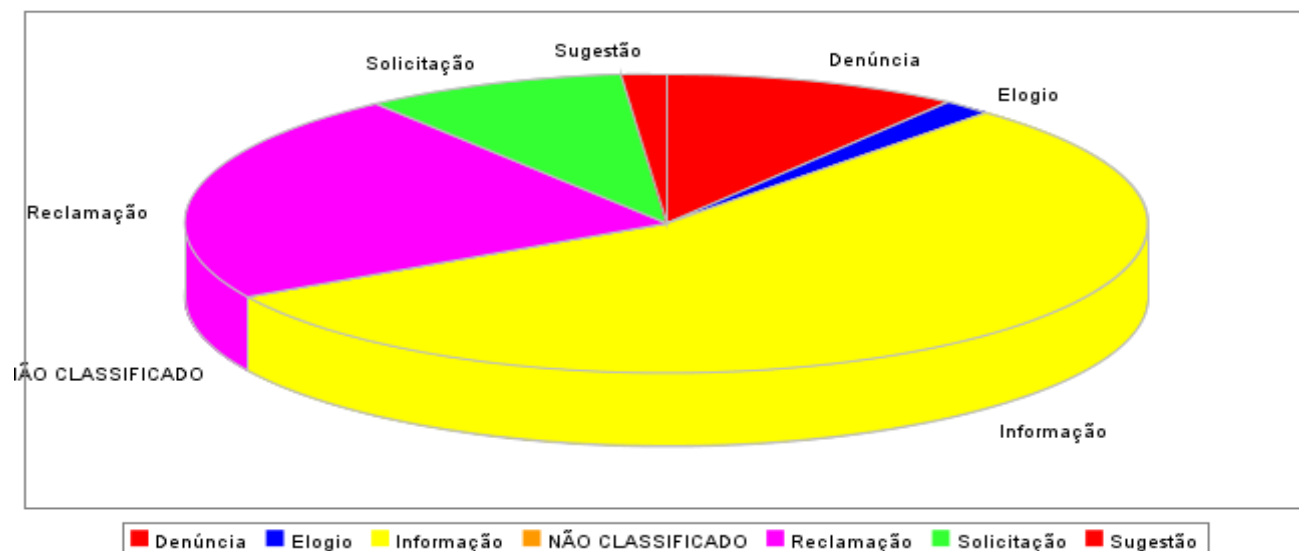
1-Informações Gerais

1.1-Número Total de Manifestações no período: 2645

Orgão	Quantidade
CENTRO INTEGRADO DE SAÚDE AMAURY MEDEIROS	14
FUNDAÇÃO DE ATENDIMENTO SOCIOEDUCATIVO	3
HEMOPE	5
HOSPITAL CORREIA PICANÇO	3
HOSPITAL OTÁVIO DE FREITAS	3
INSTITUTO DE PESOS E MEDIDAS	1
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE MEIO AMBIENTE E RECURSOS HÍDRICOS	12
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE PLANEJAMENTO E PESQUISAS DE PERNAMBUCO - CONDEPE/FIDEM	4
OUVIDORIA DA AGÊNCIA ESTADUAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO - ATI	2
OUVIDORIA DA AGÊNCIA REGULAMENTADORA DE PERNAMBUCO - ARPE	3
OUVIDORIA DA COMPANHIA EDITORA DE PERNAMBUCO - CEPE	17
OUVIDORIA DA COMPESA	4
OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE APOSENTADORIAS E PENSÕES DOS SERVIDORES DO ESTADO DE PERNAMBUCO - FUNAPE	105
OUVIDORIA DA PERNAMBUCO PARTICIPAÇÕES E INVESTIMENTOS - PERPART	14
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DEFESA SOCIAL	56
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO SOCIAL E DIREITOS HUMANOS	32
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	350
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE SAÚDE	142
OUVIDORIA DA SECRETARIA DE TURISMO	43
OUVIDORIA DA SECRETARIA ESPECIAL DE ARTICULAÇÃO SOCIAL	39
OUVIDORIA DO CENTRO DE ABASTECIMENTO ALIMENTAR - CEASA	8
OUVIDORIA DO DEPARTAMENTO ESTADUAL DE TRÂNSITO DE PERNAMBUCO - DETRAN	43
OUVIDORIA DO GRANDE RECIFE CONSÓRCIO METROPOLITANO	1363
OUVIDORIA DO HOSPITAL AGAMENON	23
OUVIDORIA DO HOSPITAL OSWALDO CRUZ	10
OUVIDORIA DO HOSPITAL POLICLÍNICA DE PRAZERES	8
OUVIDORIA DO INSTITUTO DE RECURSOS HUMANOS - IRH	293
OUVIDORIA DO PRONTO SOCORRO CARDIOLÓGICO DE PERNAMBUCO - PROCAPE	16
PORTO DE SUAPE	1

SECRETARIA DA MULHER	1
SECRETARIA DAS CIDADES	1
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	14
SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO	1
SECRETARIA ESPECIAL DA CONTROLADORIA DO ESTADO	2
UPE	9
Total	2645

1.2-Por Natureza de Manifestação



Natureza	Número Absoluto	Percentual
Denúncia	264	9,98%
Elogio	42	1,59%
Informação	1460	55,20%
NÃO CLASSIFICADO	1	0,04%
Reclamação	607	22,95%
Solicitação	232	8,77%
Sugestão	39	1,47%
Total	2645	100%

2-Pesquisa de Satisfação da Rede de Ouvidores

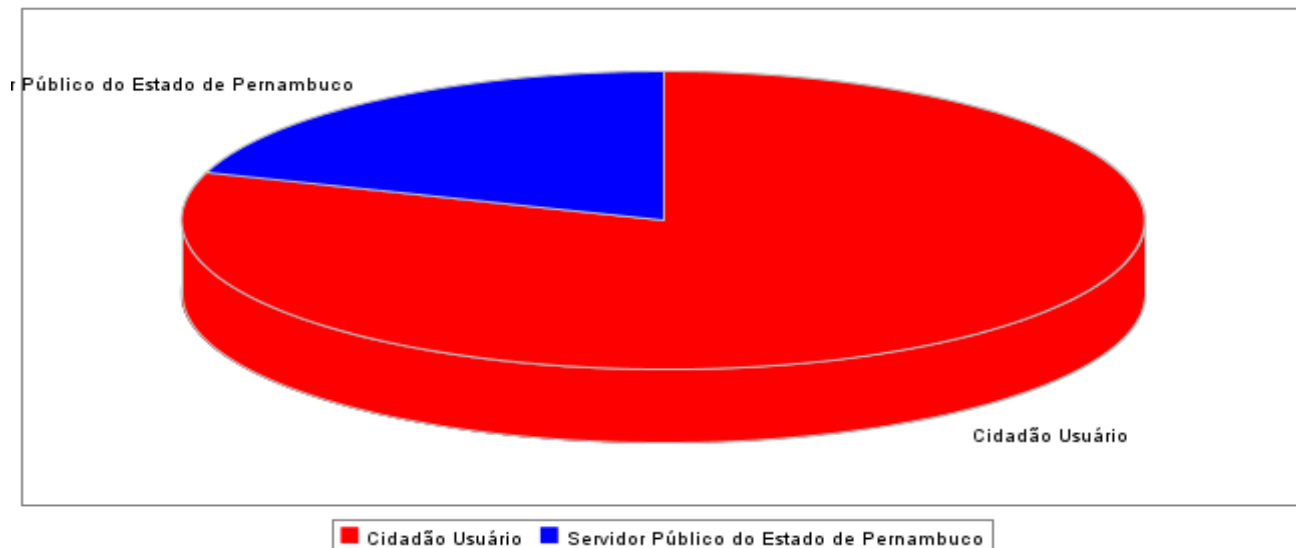
Total de atendimentos no período: 2645

Total de atendimentos concluídos: 1964

Total de atendimentos que foram respondidos pela pesquisa de satisfação: 292

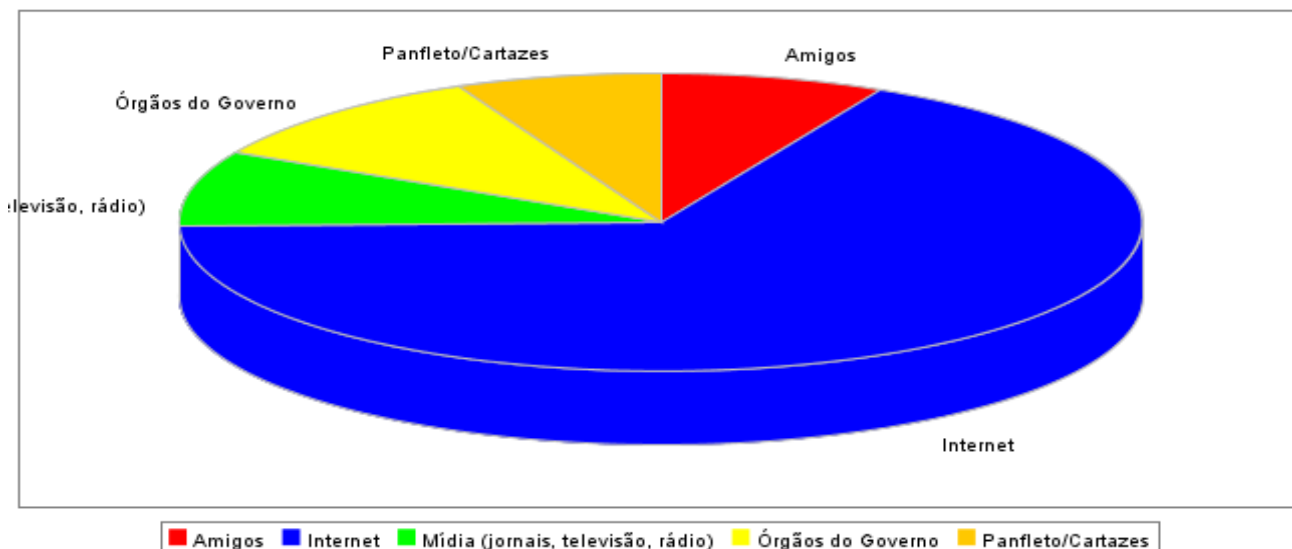
Obs.: A participação do cidadão na pesquisa de satisfação é espontânea.

2.1-Estatística de Tipo de Usuário da Ouvidoria



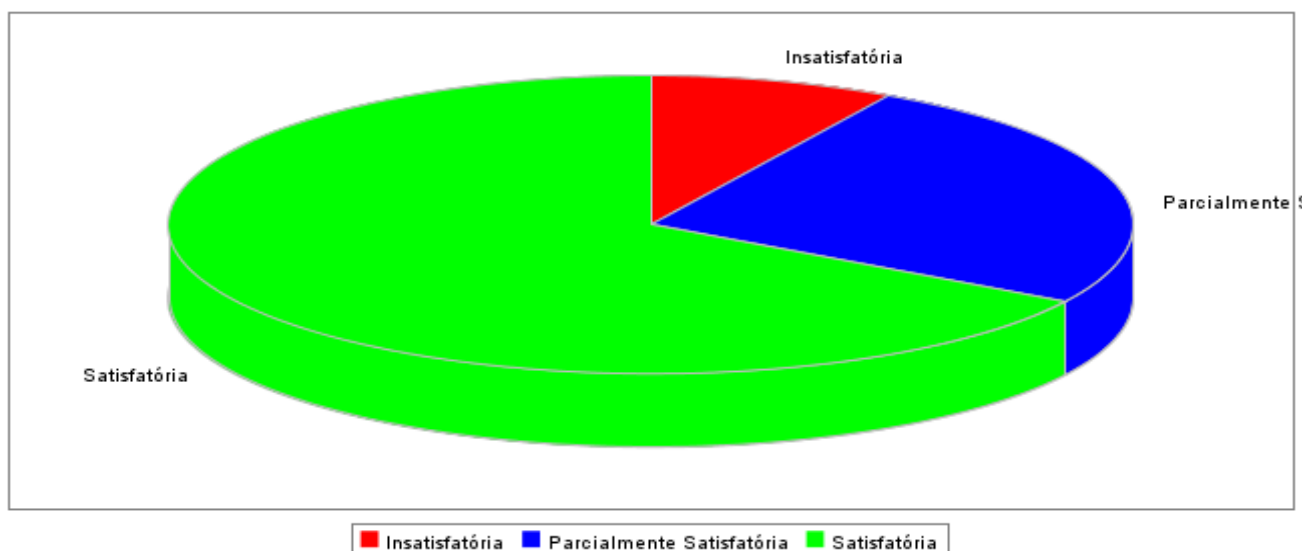
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Cidadão Usuário	234	80,14%
Servidor Público do Estado de Pernambuco	58	19,86%

2.2-Estatística de Origem de Informação a Respeito da Ouvidoria



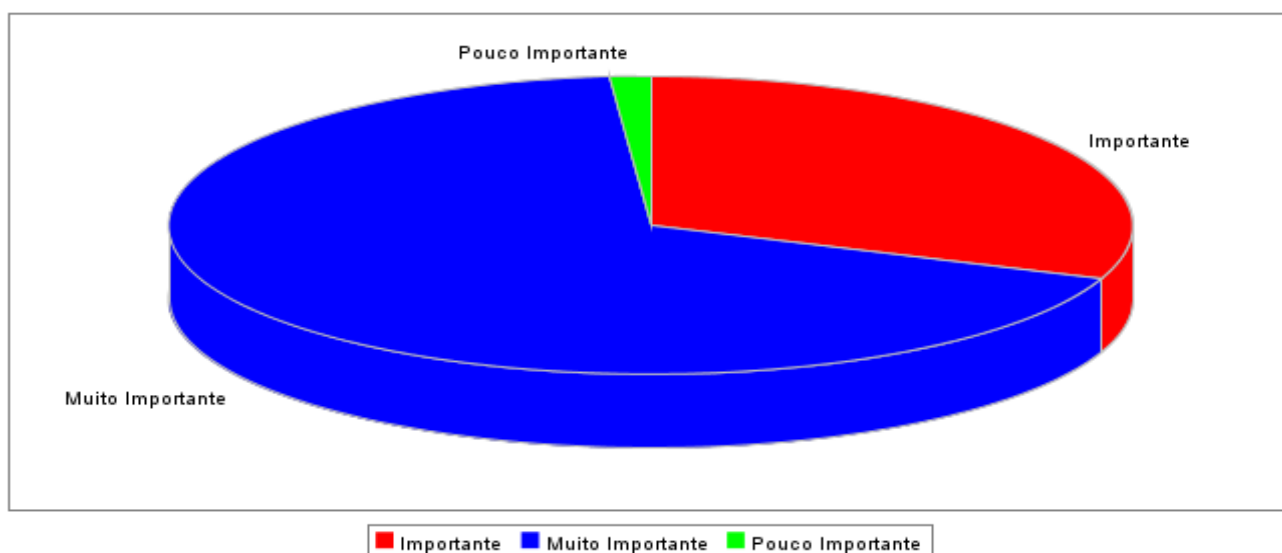
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Amigos	22	7,53%
Internet	196	67,12%
Mídia (jornais, televisão, rádio)	24	8,22%
Órgãos do Governo	30	10,27%
Panfleto/Cartazes	20	6,85%

2.3-Estatística de Satisfação do Manifestante



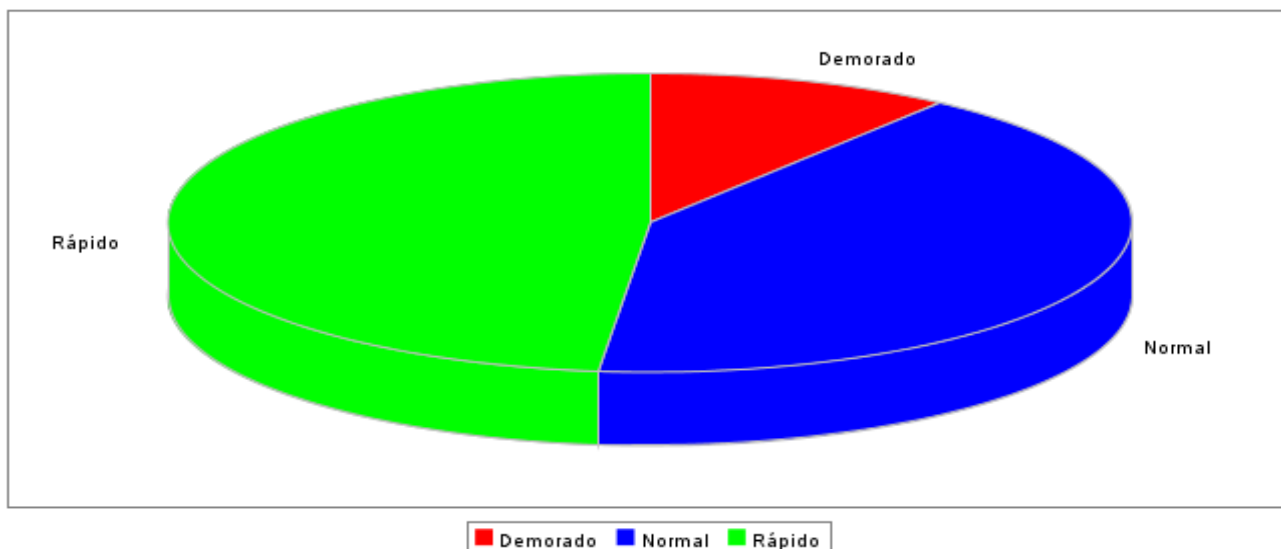
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Insatisfatória	24	8,22%
Parcialmente Satisfatória	74	25,34%
Satisfatória	194	66,44%

2.4-Estatística a Respeito do Papel da Ouvidoria



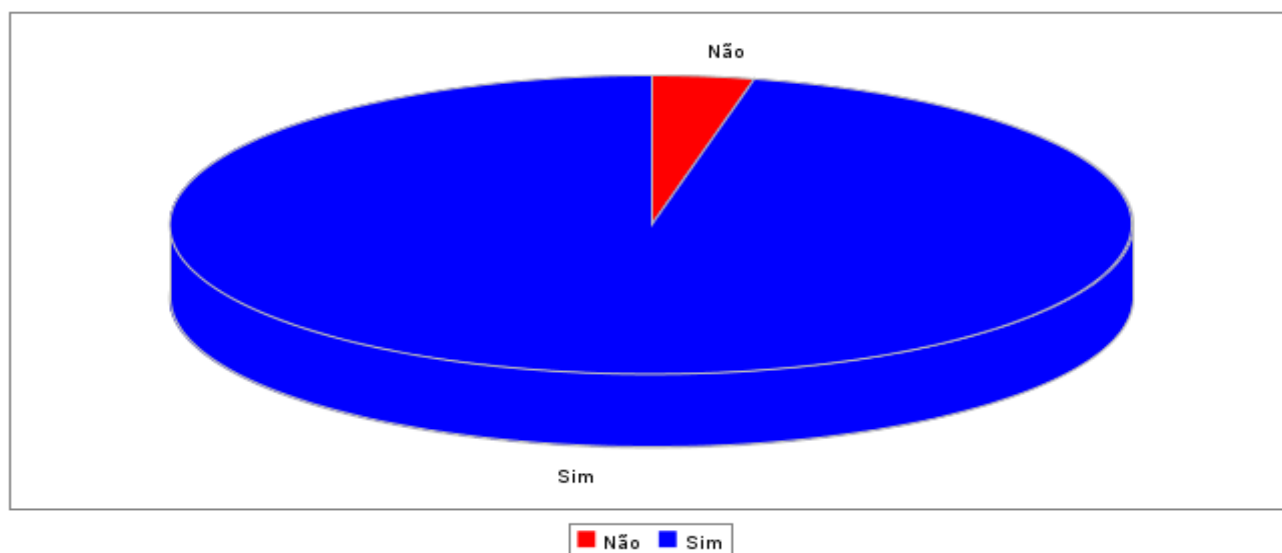
Descrição	Número Absoluto	Percentual
Importante	90	30,82%
Muito Importante	198	67,81%
Pouco Importante	4	1,37%

2.5-Estatística de Eficiência da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Demorado	30	10,27%
Normal	121	41,44%
Rápido	141	48,29%

2.6-Estatística de Reutilização da Ouvidoria



Descrição	Número Absoluto	Percentual
Não	10	3,42%
Sim	282	96,58%

----- Fim do Relatório -----